

Formazione in presenza

FRONT OFFICE: COME POTENZIARE IL TUO STILE COMUNICATIVO E GESTIRE LE CRITICITÀ RELAZIONALI TRA COLLEGHI E CON L'UTENZA.

Calendario: Venerdì 23 maggio 2025 e Venerdì 27 giugno. Orario: 9.00-13.00
Sede: Associazione Comuni Bresciani Via Creta 42 Brescia.

PROT. N 56/2025/W34 F.to il Legale rappresentante

RELATORE

Stefano Morena, Psicologo e psicoterapeuta. Lavora privatamente a Dalmine (BG) con bambini, adolescenti e adulti. Didatta e supervisore E.A.T.A. presso diverse scuole di specializzazione in psicoterapia. Collabora con Servizi pubblici e del privato sociale del nord Italia. E' formatore e supervisore di educatori e operatori della tutela, di servizi pubblici e socio-sanitari.

DESTINATARI

Operatori di Enti locali che lavorano a contatto con il pubblico. Trattandosi di formazione con caratteristiche esperienziali si prevede un numero max di 20 partecipanti.

OBIETTIVI

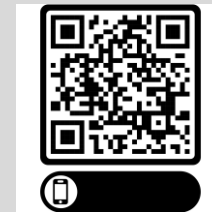
Offrire strumenti di consapevolezza cognitiva, comunicativa ed emotiva per:

- leggere alcune dinamiche intrapsichiche.
- cogliere alcuni elementi del processo relazionale.
- apprendere alcune regole base della comunicazione.
- imparare ad entrare in sintonia con l'interlocutore.
- suscitare la fiducia dell'utente.
- migliorare le proprie capacità di relazione con colleghi e utenti.
- gestire le situazioni critiche e di conflittualità nel front office.

MODALITA' DI ISCRIZIONE

L'iscrizione è obbligatoria e va effettuata,
entro il 16/05/25, sul sito:

www.associazionecomunibresciani.eu



ACB Servizi s.r.l.

Via Creta, 42 - 25124 Brescia Tel. 030.22.00.11 - Fax 030.24.77.935 E-mail: info@associazionecomunibresciani.eu PEC: protocolloacbservizisrl@legalmail.it

CF e P. IVA: 03611520176

FRONT OFFICE: COME POTENZIARE IL TUO STILE COMUNICATIVO E GESTIRE LE CRITICITÀ RELAZIONALI TRA COLLEGHI E CON L'UTENZA.

STRUTTURA DEL CORSO

Il corso, articolato in due lezioni, prevede un'introduzione teorica, una riflessione metodologica, la condivisione di aspetti operativi, una partecipazione esperienziale e la possibile discussione di casi presentati dai partecipanti.

L'Analisi transazionale connoterà e garantirà la cornice di senso dell'intervento, con particolare riferimento alle modalità formative, alla psicologia dei gruppi e dello sviluppo individuale.

CALENDARIO:

- Venerdì 23 maggio 2025 - 9.00-13.00
- Venerdì 27 giugno 2025 - 9.00-13.00

CONTENUTI

- Introduzione.
- Modello strutturale degli Stati dell'Io.
- Analisi delle transazioni.
- Economia di riconoscimenti.
- I giochi psicologici nel contatto con l'utenza.
- Tecniche di coinvolgimento dell'utente.
- Prevenire l'emergere della situazione di criticità nel front office.
- Gestire la conflittualità in modo adulto.
- Gestione delle obiezioni e dei momenti delicati.
- Strategie di coping dopo l'evento critico.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

- **Enti pubblici/privati: euro 150,00 a partecipante.**
 - La quota è esente IVA ai sensi dell'art. 10 DPR 633/72 richiamato dall'art. 14 comma 10 legge 537 del 24/12/1993, se la fattura è intestata ad Ente Pubblico. Per importi in esenzione IVA superiori ad euro 77,47, vi specifichiamo che l'importo della marca da bollo di euro 2,00 è già ricompreso nella quota di partecipazione.
 - Per i privati i prezzi si intendono + IVA 22%.